

Anna-Liisa Väisänen mmp7p

Perehdyttämisoppaan tuottaminen Iisalmen Teboil huoltoasemalle

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Syksy 2010



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Anna-Liisa Väisänen	
Työn nimi Perehdyttämispöytäkirja Iisalmen Teboil huoltoasemalle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Iisalmen Teboil
Aika Syksy 2010	Sivumäärä ja liitteet 32+32
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Iisalmen Teboilille perehdyttämispöytäkirja, esimiehen muistilista ja tarkistuslista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli toimeksiantajan mukaan tuottaa materiaalia, joka on suunnattu pääasiassa uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tueksi.</p> <p>Iisalmen Teboil huoltoaseman kehittämisprojektissa lähdettiin liikkeelle rajaamalla perehdyttämisen prosessin kehittämisalue havainnointien, haastatteluiden ja keskusteluiden avulla. Menetelmien avulla selvisi perehdyttämisen apumateriaalin puutteellisuus. Perehdyttämispöytäkirja, esimiehen muistilistan ja tarkistuslistan toteutuksessa apuna käytettiin vanhoja materiaaleja, haastattelua ja havainnointeja. Valmis perehdyttämispöytäkirja tullaan testaamaan uudella työntekijällä.</p> <p>Viitekehyksessä on selvitetty, mitä perehdyttäminen on ja miten se toteutetaan käytännössä. Viitekehyksessä tarkastellaan perehdyttämistä henkilöjohtamisen kentässä ja kerrotaan perehdyttämisprojektin etenemisestä, työnopastuksesta sekä perehdyttämisen kehittämisestä seurannan ja arviointien avulla.</p> <p>Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena valmistui perehdyttämispöytäkirja, jossa liitteenä mukana ovat esimiehen muistilista ja tarkistuslista Iisalmen Teboil huoltoasemalle. Toimeksiantaja on arvioinut perehdyttämismateriaalin. Perehdyttämispöytäkirjan tarkoituksena on jatkossa tukea perehdyttämisen laatua. Tulevaisuudessa perehdyttämismateriaalia tullaan muokkaamaan sähköiseen versioon. Perehdyttämispöytäkirja päivytyksestä vastaa esimies.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, työnopastus
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Anna-Liisa Väisänen	
Title Orientation Guide for Teboil Iisalmi	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Teboil Iisalmi
Date Autumn 2010	Total Number of Pages and Appendices 32+32
<p>This thesis concerns the Teboil Iisalmi service station orientation which includes the manager's checklist and inspection list. The purpose of this thesis was to design and create an orientation guide which is aimed mainly for newcomers and trainees to support them through their orientation.</p> <p>The start of the improvement plan for Teboil Iisalmi to look for an operation area for the orientation process, as well as interviews. With help of these methods, incompleteness of guiding new workers was discovered. Manager's checklist and inspection list were used as help for producing an orientation guide. This complete orientation guide will be tested by newcomers as soon as possible.</p> <p>The meaning and execution of orientation is explained in the theoretical framework. The theory part consist of a discussion of human resources orientation and the progression of the orientation project. Assessments and tracing were used for improving the orientation.</p> <p>This operational thesis was completed by creating an orientation guide which contains the manager's checklist and inspection list for Teboil service station in Iisalmi. The manager has estimated the orientation material. The meaning of this orientation guide is to improve the quality of orientation in the future. This orientation material will be transferred into an electronic version in the future. The manager takes care of updating this guide.</p>	
Language of Thesis Finnish	
Keywords	new employee introduction, orientation
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PEREHDYTTÄMINEN TULOKKAASTA TULOKSENTEKIJÄKSI	2
2.1 Perehdyttäminen henkilöstöjohtamisen kentässä	3
2.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet	6
2.3 Perehdyttäminen esimiehen tehtävänä	7
2.4 Perehdyttämisen vaiheet ja suunnittelu	10
2.4.1 Työhönotto	11
2.4.2 Työympäristöön perehdyttäminen	11
2.4.3 Työsuhdeperehdyttäminen	12
2.4.4 Perehdyttämissuunnitelma	13
2.4.5 Työnopastus	14
2.4.6 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi	17
2.5 Oppimistyylin merkitys perehdytyksessä	18
2.6 Perehdyttämisprosessin kehittäminen	20
3 IISALMEN TEBOIL OSANA TEBOIL KETJUA	21
4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN TUOTTAMINEN	23
4.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet	23
4.2 Prosessikuvaus	24
4.3 Tuotokset	27
5 POHDINTA	28
LÄHTEET	30
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on toimeksianto ja toimeksiantajana oli Iisalmen Teboil. Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdyttämisopas, joka koottiin toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.

Opinnäytetyön toimeksiantajalla ei ole aikaisemmin ollut yhtenäistä perehdyttämisopasta. Aikaisemmin perehdyttäminen on tapahtunut käytännön esimerkkien avulla. Prosessin alkuvaiheessa tavoitteeksi tarkentui tuottaa perehdyttämisopas, joka vastaa tämän huoltoaseman toimintaa. Tarkoituksena oli suunnitella perehdyttämismateriaali, joka on suunnattu pääasiallisesti uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tueksi. Perehdyttämisoppaan rinnalle perehdyttämisprosessia tukemaan suunniteltiin esimiehen muistilista ja tarkistuslista, jotka toimivat perehdyttämisen apuna.

Työn viitekehyksessä kerrotaan perehdyttämisprosessin eri osa-alueista ja perehdyttämisen tavoitteista. Viitekehyksessä keskitytään myös perehdyttämisen seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen.

Työnjälki saadaan erinomaiseksi ja nopeaksi kunnollisella perehdyttämisellä. Sana perehdyttäminen kuvaa toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan tulevan työpaikkansa tavat ja kehittymään työssään organisaation jäseneksi. Perehdyttämisellä halutaan tukea työntekijöiden onnistumista uudessa työssä ja samalla säilyttää yrityksen tavoitteet ja visio sekä sitouttaa uudet työntekijät työpaikkaan. Nykyään työntekijöiden vaihtuvuus työpaikoilla on yleistä. Yritykset suosivat määräaikaista työsopimuksia enemmän, jolloin muutosten takia perehdyttämistä vaaditaan joka hetki. Suunnitelmallinen perehdyttämisopas toimii uuden tulokkaan apuna uudessa työssään.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön suunnittelussa ja toteutuksessa käytettiin menetelminä vanhoja materiaaleja, haastattelua, havainnointia, keskustelua ja Teboilin omia kotisivuja Internetissä. Menetelmien avulla selvitettiin perehdyttämisen apumateriaalin puutteellisuus.

Perehdyttämisoppaaseen koottiin työpaikan perustiedot, työtehtävien tehtäväkortit sekä liitettiin esimiehen muistilista ja tarkistuslista. Valmis perehdyttämisopas tullaan testaamaan uuden työntekijän tullessa taloon. Toimeksiantaja antoi suullisen palautteen perehdyttämisoppaan toimivuudesta käytännössä.

2 PEREHDYTTÄMINEN TULOKKAASTA TULOSENTEKIJÄKSI

Viitalan mukaan (2004, 259) ”perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma ottaakseen ohjekset omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Se on tutustuttamista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on palvelus uudelle tulokkaalle, organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvalle”.

Uuden työntekijän valmiuksia suoriutua uusista työtehtävistä tulee tukea perehdytyksen avulla (Eräsalo 2008, 61). Perehdyttämisen apuna monissa yrityksissä käytetään perehdyttämispasta, jonka uusi tulokas saa luettavaksi. Opas ei yksin kata koko perehdyttämisprosessia, vaan tarvitaan lisäksi perehdyttäjä. Perehdyttäjä opastaa työntekijää tulevaan tehtävään yrityksen johdon mukaisesti. (Eräsalo 2008, 60.)

Uuteen työhön perehdyttäminen vie paljon aikaa, mutta usein käytetty aika tulee monin veroin takaisin (Kangas 1996, 47). Palkattaessa uutta työntekijää on hänet nähtävä uutena ja tuottavana voimavarana, joka tuo voittoa yritykselle. Usein työntekijä tuo tullessaan tuoreen koulutustaustan varustamia tietoja tai työkokemuksen kartuttamia näkemyksiä muista yrityksistä. Monesti työntekijällä voi olla arvokasta kokemuksenperäistä tietoa kilpailijoista. (Viitala 2004, 244.)

Perehdyttämisen avulla vähennetään työntekijän epävarmuutta ja mahdollista uuden työn tuomaa jännitystä, virheitä ja väärinkäsityksiä. Hyvällä perehdyttämisellä oppiminen nopeutuu ja työnsuoritukset parantuvat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämissuunnitelmassa selvitetään perehdyttämisen tavoitteet, jotka kertovat mitä työntekijän on osattava perehdyttämisvaiheen päätyttyä (Eräsalo 2008, 64). Suunnitelmassa saadaan selville mahdollisten apuaineistojen käyttö, vastuun ja tehtävien organisointi perehdyttämisessä ja seurantajärjestelmien luominen (Kangas 1996, 47). Hyvin suunniteltu perehdyttäminen voi olla vähäeleistä ja normaaliin työtoimintaan sisälle rakennettua oppimista. (Kjelin ym. 2003, 52).

2.1 Perehdyttäminen henkilöstöjohtamisen kentässä

Henkilöstöjohtaminen kuvaa yrityksen keskeisen toiminnan ydintä. Henkilöstöjohtamiseen kuuluvat johtajuus, työelämän suhteiden hoitaminen ja henkilöstövoimavarojen johtaminen. (Viitala 2004, 12.) Yrityksen tavoitteet ja visio ohjaavat henkilöstöjohtamisen luonteen ja sisällön (Viitala & Jylhä 2002, 154).

Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on, että jokaisen organisaation pitäisi kyetä houkuttelemaan palvelukseensa henkilöitä, jotka tukevat yrityksen toimintaa. Hyvän lopputuloksen saamiseksi työntekijöitä tulee tarvittaessa kehittää ja ylläpitää heidän työkykyään, jotta he pysyvät riittävän hyvin työsuorituksiin nyt ja tulevaisuudessa. (Kauhanen 2003, 14.)

Johtajuus on esimiestyön keskeisintä aluetta. Johtaminen tapahtuu yksilötasolla, kasvokkain. Esimiehet rohkaisevat ja kannustavat yksikköidensä työntekijöitä parhaiten kasvokkain toiminnan avulla. Johtajuuteen rinnastetaan myös työntekijöiden motivoiminen, ohjaaminen ja tavoitteiden kehittäminen. (Viitala 2004, 14.)

Työelämän suhteiden hoitamisessa on keskeisintä työnantajan ja työntekijän välinen työsuhde. Työehtosopimusten määräysten hallinta ja noudattaminen, yhteistoiminta ja riitojen käsittely ovat ehdottomasti tärkeimpiä alueita yrityksissä. (Viitala 2004, 14.)

Sana henkilöstövoimavarojen johtaminen sisältää ne toimenpiteet, joita tarvitaan henkilöstövoimavarojen määrän säätelyyn, tarvittavan osaamisen varmistamiseen sekä henkilöstön motivaation ylläpitämiseen (Viitala 2004, 14). Henkilöstövoimavarojen johtamisen periaatteena on, että työntekijät työskentelevät sellaisissa työtehtävissä, joissa he käyttävät kaikkia taitojaan jolloin siitä on hyötyä yrityksille (Kauhanen 2006, 16).

Strategisia valintoja tehdessä lähtökohtana ovat yrityksen henkilöstövoimavarat (Viitala 2007, 50). Strategisen suunnittelun pohjalta syntyy prosessi, jonka avulla määritellään henkilöstövoimavaroille asetetut tavoitteet. Samalla kehitetään henkilöstrategiaa päämäärien saavuttamiseksi sekä laaditaan myös henkilöstövoimavaroille oma henkilöstöpolitiikka. (Kauhanen 2006, 23.)

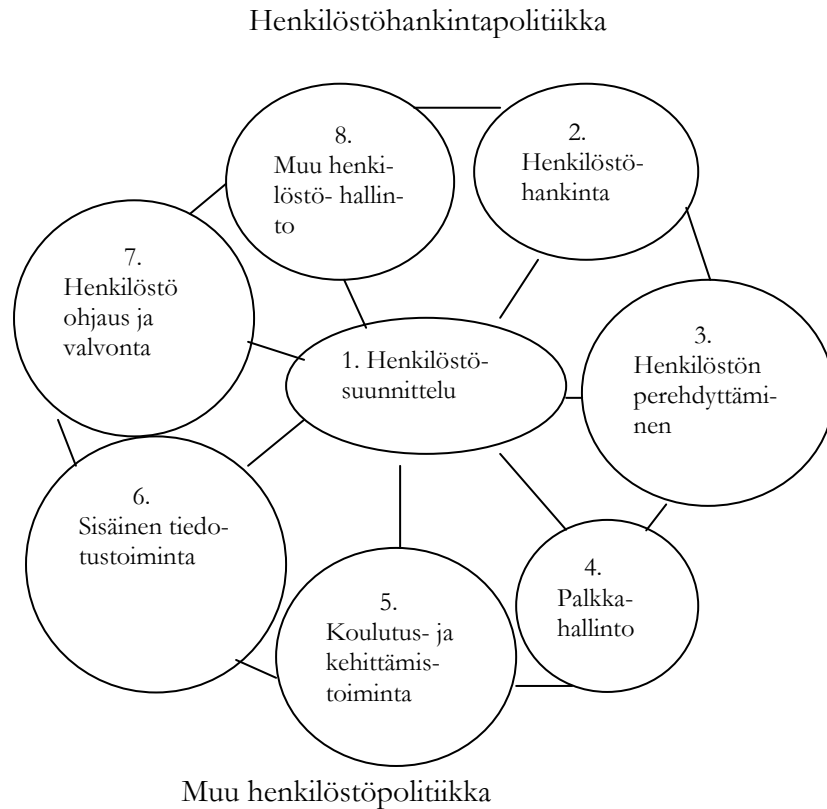
Henkilöstönjohtamisesta on myös kyse silloin, kun puhutaan yrityksen henkisen pääoman huolehtimisesta. Tavoitteena on varmistaa työyhteisön riittävä osaaminen ja sitoutuneisuus yritystä kohtaan. Viitalan mukaan (2007, 19–20) henkilöstön tukeminen ja ohjaaminen ovat

pitkälti käsi kädessä jokahetkisen työskentelyn kanssa. Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan suunnan näyttämistä ja oikeanlaisten henkilöstövoimavarojen rakentamista ja työelämysuhteiden kehittämistä. Yhteistyökumppanit tulisi nähdä henkilöstövoimavaroina ja heidän työpanoksensa ydinyrityksen osaamisena. (Eräsalo 2008, 14.)

Toimivan henkilöstöjohtamisen avulla yritykset pitävät työntekijän yrityksessä tulevaisuudessakin. Ensivaikutelman antavat rekrytointi ja perehdyttäminen, joiden myötä uusi työntekijä saadaan yrityksen jäseneksi. (Kjelin ym. 2003, 23–24.)

Yritysten henkisten ja aineellisten voimavarojen hyödyntäminen on esimiehen vastuulla. Toisin sanoen esimies ei onnistu työssään, ennen kuin hänen työntekijänsä onnistuvat siinä. (Eräsalo 2008, 13–14.) Henkilöstöjohtamisen avulla työntekijöiden sekä kaikkien yrityksessä työskentelevien ihmisten asema turvataan siten, että kohtelu on oikeudenmukaista, kunnioitettavaa, hyvinvointia edistävää ja työhön kannustavaa. Henkilöstöjohtamisen osajärjestelmistä puhuttaessa voidaan sanoa, että yleinen suuntaus on kohti avointa ja dynaamista toimintaa. Strategisen suunnittelun avulla yritys pyrkii pitkällä aikavälillä luomaan henkilöstösuunnittelusta strategista henkilöstösuunnittelua. (Viitala 2004, 224.)

Henkilöstöjohtaminen on tärkeä osa perehdyttämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi tulokas saadaan mahdollisimman motivoituneeksi uudesta työstä. (Kjelin ym. 2003, 14–15.) Perehdyttäminen on osa johtamista, joka omalta osalta edistää organisaation strategian ja päämäärien toteuttamista (Kjelin ym. 2003, 49).



Kuvio 1. Klassinen näkemys henkilöstöhallinnon kokonaisuudesta (Palm – Voutilainen 1970 Viitala 2004, 225).

Kuviossa 1 esitetään klassinen näkemys henkilöstöhallinnon kokonaisuudesta. Lähtökohtana perehdyttämisessä on yrityksen henkilöstöpolitiikka ja niihin liittyvät yleiset säännöt. Henkilöstöpolitiikan pääperiaatteena on määritellä, millaista ja mistä henkilöstö on, miten palkkaus onnistuu sekä miten henkilöstö perehdytetään työhön. (Kangas 2003, 7.)

2.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla tulija tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintakenttään sekä tulevaisuuden näkymiin. Perehdyttämisen ydin koostuu itse työtehtävästä, johon liittyen on selitettävä menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuus. Laajemmin ajateltuna perehdyttämisellä turvataan laatu ja tuottavuus sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, positiivista asennetta ja työturvallisuutta. (Viitala 2004, 261.)

Perehdyttäminen kuvataan prosessina, joka alkaa jo heti ensimmäisistä kontakteista työntekijän ja esimiehen välillä. Perehdyttämisen avulla henkilö siirtyy ulkopuolisuudesta ja irrallisuudesta omaan rooliinsa organisaation jäseneksi. (Kjelin ym. 2003, 14.)

On tärkeää, että uusi työntekijä voi luottaa häntä ympäröiviin ihmisiin. Esimieheen ja muihin työntekijöihin tutustuminen auttaa luottamuksen ja hyvän perehdytyksen syntymistä. Puutteellisen ja hätiköidysti suoritettun perehdyttämisen seurauksena uusi tulokas ei tunne oloaan turvalliseksi uudessa työympäristössä. (Honkanen 2004, 17.)

Kjelin ym. mukaan (2003, 173) ”mitä kokeneempi työntekijä on, sitä varmemmin hän toimii oma-aloitteisesti roolinsa rakentamisessa”. Taustatuen antaminen työntekijän ja työnantajan välillä on erityisen tärkeä, jolloin voidaan nopeuttaa tulokkaan tavoitteen mukaista roolin omaksumista (Kjelin ym. 2003, 173).

Uuden tulokkaan energiataso ja motivaatio ovat korkeimmillaan, kun hän aloittaa uudessa työympäristössä. Aktiivisuudellaan uusi työntekijä osallistuu perehdyttämisen tavoitteiden ja sisältöjen määrittämiseen, mutta hänen on myös itse aktiivisesti rakennettava omaa perehdyttämistään. Työnantajan kannattaa suunnitella perehdyttäminen siten, että hyödyntää tulokkaan aktiivisuuden pyrkimystä sekä suuntaa häntä itsenäiseen oppimiseen ja oman roolinsa työstämiseen. Usein uuden työntekijän käsitystä omasta roolista ja hänen henkilökohtaisia tavoitteitaan suhteutetaan organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin. (Kjelin ym. 2003, 172–173.)

Päätarkoituksena on luoda uudelle työntekijälle hyvä pohja työn tekemiselle ja yhteistyölle koko työympäristössä. Hyvän perehdytyksen myötä työntekijä saa työn taitovaatimusten lisäksi selville hyvinvointiin ja työturvallisuuteen liittyvät seikat sekä kannustusta omatoimiseen työskentelyyn. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.)

2.3 Perehdyttäminen esimiehen tehtävänä

Perehdyttämisen päävastuu määräytyy aina lähimmälle esimiehelle. Apuna hän voi käyttää nimettyjä ja koulutettuja perehdyttäjiä. Huomioitava on myös muut työtoverit ja henkilöstö, jotka on valjastettava mukaan perehdyttämiseen. Ensimmäiset tutustumiset ja vuorovaikutusten tekeminen uuteen työntekijään ovat tärkeitä jatkoa ajatellen. (Viitala 2005, 252.)

Esimiehen tehtävät palveluyrityksessä jakautuvat seuraavanlaisesti;

- suunnittelu
- organisointi
- työntekijöiden valinta
- ohjaus
- seuranta. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 40.)

Suunnittelun on kohdistuttava liikeideoiden kaikkiin osiin, kuten asiakkaiden tarpeisiin ja ongelmiin, tarjottuihin palveluihin sekä yrityksen tapaan toteuttaa palveluita. Esimiehen on jatkuvasti arvioitava, kuinka hänen yrityksensä on ajan tasalla kuluttajien tarpeiden kehityksestä ja muutumisesta. Organisoinnilla esimies määrittelee eri tehtävät ja niihin liittyvät vastuut ja valtuudet sekä tehtävien keskinäiset suhteet. Esimiehen työtehtäviin kuluu myös huolehtia, että organisaatiossa on oikea määrä ammattitaitoisia henkilöitä ja oikeilla paikoilla suorittamassa tehtäviään. Työntekijöiden ohjaamisella kuvataan välitöntä ja välillistä toimintaa, jolla vaikutetaan työntekijöiden käyttäytymiseen organisaatiossa. Palveluyrityksessä on tärkeää, että esimies huolehtii ohjaustehtävästään ja työntekijät hyväksyvät sen sekä pitävät sitä arvossaan. Seurannalla tehostetaan toimenpiteitä, joilla esimies varmistaa että toiminta tapahtuu liikeidean, ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti. (Joutsenkunnas ym. 1996, 41–49.)

Perehdyttämisen merkitys esimiehen näkökulmasta katsottuna on hyvin laaja-alainen. Hänen kuuluu vastata perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Esimies on henkilö, joka voi hoitaa työnopastuksen itse tai delegoida sen muille perehdytyskoulutuksen omaaville työntekijöille. (Lepistö 2004, 59.) Peltosen mukaan (1991, 210) ”esimiehet ovat avainasemassa kehittämisohjelman toteuttamisessa ja toteutumisessa”.

Esimiehen rooli perehdyttäjänä on suuri. Hänen ja muiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on uuden työntekijän toimintakentän muodostaminen sellaiseksi, että samanaikaisesti huomioidaan tulokkaan yksilöllisyys ja tuetaan yhteisöllisyyttä. Parhaiten yhteisöllisyyttä voidaan tukea yhteisten oppimis- ja työskentelytilanteiden kautta. Esimiehen on ilmoitettava tulokkaan työtehtävistä ja roolista organisaatiolle jo ennen kuin hän aloittaa työnsä. Perustasolla esimiehen on kerrottava, mitä uusi jäsen tekee ja mitkä ryhmän tavoitteista ovat hänen vastuullaan. (Kjelin ym. 2003, 178.)

Esimiehen perustehtävänä on johtaa: huolehtia oman ryhmän työn tehokkuudesta ja kannattavuudesta, edistää yhteistyötä ja samalla yksilöiden kasvua sekä muodostaa toimivia sidosryhmiä (Kjelin ym. 2003, 187). Esimiehen asema on toimia ryhmiensä tukihenkilönä ja samalla lähellä toimivana suunnannäyttäjänä. Samanaikaisesti hän pystyy auttamaan ylintä johtoa saavuttamaan yrityksen päämääriä sekä toteuttamaan strategioita, kun hän tukee alaisiaan heidän omissa työalueissaan. Voidaan sanoa, että esimiehen työ liikkuu näiden kahden välimaastossa ja sen takia esimiehen työ on vaativaa. Johtajan rooli on toimia laivan kapteenina. (Viitala 2004, 68.)

2.3.1 Hyvä perehdyttäjä

Hyvin perehdytetty työntekijä ei tee virheitä. Huonosti perehdytetty taas hidastaa yrityksen prosessin edistymistä ja lisää aikatauluista viivästymistä. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet voivat helposti aiheuttaa reklamaatioita ja välittömiä kustannuksia yritykselle. (Kjelin ym. 2003, 20.)

Valittaessa hyvää perehdyttäjää on katsottava valintaperusteiksi, että työntekijä on kohtuullisen kokenut, mutta ei kuitenkaan niin aloilleen asettunut, että olisi unohtanut jo itse miltä tuntuu aloittaa työ uudessa ympäristössä. Tärkeää on myös, että valituksi tullut henkilö pitää omasta työstään. Hyviä vaihtoehtoja perehdyttäjiksi löytyy yleensä paljon organisaatioista, mutta suuremmat edut saavutetaan siten, että koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. (Kjelin ym. 2003, 195–196.)

Hyvän perehdyttämisen peruselementteinä toimivat kyky kertoa asioista yksinkertaisesti, taito kuunnella uutta työntekijää toimivan vuorovaikutuksen onnistumiseksi ja luoda tilanteita, jossa tulokas saa mahdollisuuden oman toimintansa ja omien käsitystensä arviointiin erilaisista näkökulmista. Erinomainen perehdyttäjä kykenee luomaan uudelle työntekijälle aktiivisen roolin perehdyttämisessä ja asettaa perehdytettävälle tavoitteita. (Kjelin ym. 2003, 197.) Perehdyttäjän on rohkaistava perehdytettävää ja tilanteen mukaan annettava kiitosta ja korjaavaa palautetta, joiden avulla taataan perehdytettävän oikea oppiminen (Eräsalo 2008, 66).

Esimiehen vierelle organisaatiossa useimmiten nimetään uudelle työntekijälle perehdyttäjä, jota kutsutaan kummiksi tai tutoriksi. Kummin tehtävänä on minimoida ne jokapäiväiset tilanteet, joissa tulokas suotta tuntee itsensä avuttomaksi. (Kjelin ym. 2003, 193.)

2.4 Perehdyttämisen vaiheet ja suunnittelu

Perehdyttämisen suunnitteluun liitetään myös perehdyttämisohjelmien tekeminen. Perehdyttämisohjelma voidaan suunnitella joko tiettyä tilannetta varten tai se voi olla yleisluontoinen, eri tilanteisiin soveltuva runko. Ohjelmien laajuus ja sisältö saattavat vaihdella, mutta käsiteltävät asiat, aikataulu ja vastuuhenkilöt on oltava ohjelmassa mukana. (Kangas 2003, 7.)

Useimmiten perehdyttäminen tapahtuu rutiininomaisesti. Suurimpana kompastuskivenä on kaikkien asioiden muistaminen perehdytyksen aikana. Apuvälineenä voidaan käyttää perehdyttämissuunnitelmaa, jossa käydään läpi seuraavia vaiheita:

- mitä asioita on valmisteltava ennen uuden tulokkaan saapumista
- mitä asioita työntekijälle esitellään saapumispäivänä
- mitkä asiat on hyvä käsitellä jo alkupäivinä
- miten ja missä vaiheessa omaksuminen tulee kontrolloida. (Lepistö 2004, 61.)

Kjelin ym. mukaan (2003, 193) ”perehdyttäminen on prosessi, jonka pitää olla samanaikaisesti sekä ainutkertainen että yhdenmukainen”. Ainutkertaisuudella todetaan kiinnostus työntekijää kohtaan yksilönä sekä hänen kohtaaminen. Yhdenmukaisuudella puolestaan halutaan tuoda ilmi, että kaikki perehdyttämisestä huolehtivat henkilöt toteuttavat perehdyttämistä yrityksen arvojen ja strategian mukaisesti tavoitellen samaa laadullista tasoa. Yhteisen käsityksen avulla saadaan perehdyttämisen tavoitteista ja toimintatavoista hyvä jälki yrityksen toimenkuvaan. (Kjelin ym. 2003, 194.)

Perehdyttämisessä on tärkeää, että uusi tulokas oppii tuntemaan yrityksen ja sen työyhteisön. Työnopastuksen avulla työntekijä tutustuu omaan työtehtävään. (Kangas 1996, 47.)

2.4.1 Työhönotto

Heti valintamenettelyvaiheessa tulisi aloittaa perehdyttäminen uuden työntekijän osalta, mikä voi nähdä myös yrityskuvamarkkinointina. Haastattelutilanteessa hakijoille annetaan tietoa tulevasta työpaikasta ja työstä. Uuden työntekijän valinnasta ilmoitetaan yleensä puhelimitse, jolloin on hyvä keskustella lisää työsuhteen aloittamisen ja työn yksityiskohdista. (Viitala 2004, 260.)

Valinnan jälkeen työntekijän tulee käydä tulevan esimiehensä luona mahdollisimman pian valintailmoituksen jälkeen. Silloin voidaan keskustella henkilökohtaisesti työsuhteen alkamiseen liittyvistä käytännön asioista ja antaa enakkoon tutustuttavaksi materiaalia yrityksestä sekä mahdollisesti työhön liittyvää aineistoa, kuten tervetuloa taloon -esite. (Viitala 2004, 260.)

Työhönottohaastattelussa ja työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen on hyvä kertoa uudelle tulokkaalle työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteasioista ja talon pelisäännöistä. Kierros uudella työpaikalla antaa konkreettisen kokonaiskuvan työpaikasta ja tulevasta työstä. (Kangas 2003, 9.)

2.4.2 Työympäristöön perehdyttäminen

Uusi tulokas kohtaa uudessa työympäristössä kaksi osin kilpailevaa todellisuutta: johdon strategiassa määrittelemän tavoitetodellisuuden ja arjen kulttuurin. Voidaan sanoa, että tulokas joutuu tilanteeseen jossa hän kohtaa molemmat todellisuudet: johto odottaa hänen työskentelevän omien päämääriensä parantamiseksi ja työyhteisö pyrkii taas saamaan työntekijän osaksi omaa todellisuuttaan. (Kjelin ym. 2003, 16–17.)

Ensimmäisien päivien aikana työntekijä perehdytetään taloon, henkilökuntaan, työyksikköön ja toimintaan. Esimiehen tehtävä on tiedottaa työyhteisöään vastaanottamaan uusi työntekijä asiantuntevasti. (Lepistö 1988, 7.)

Kun uusi tulokas tulee yrityksen jäseneksi, on esimiehen ensimmäisenä esiteltävä työntekijä muutamille lähimmille henkilöille ja laadittava tulijan kanssa hänelle perehdyttämisohjelma. Ohjelmassa käydään läpi tulijan tausta ja sovitaan aikataulu asioille joihin hän perehtyy sekä henkilöt, jotka toimivat hänelle tukena perehdyttämisessä. (Viitala 2004, 261.) Perehdytettä-

vän siirtyessä ulkopuolisesta tarkkailijan roolista organisaation jäseneksi alkaa hän omaksua ja ajatella sekä puhua organisaation nimissä (Kjelin ym. 2003, 136).

Ensimmäisinä päivinä tulija on herkkä aistimaan tunnelmia ja vastaanottavaisella mielellä, jolloin yrityskuvan kannalta on tärkeää hoitaa kohtaaminen hyvin, sillä työhönotto on tärkeä hetki uuden työntekijän elämässä (Viitala 2004, 261). Tulokkaan vastaanottaminen kuuluu esimiehen tehtäviin ja hän on myös velvollinen huolehtimaan, että uusi työntekijä toivotehtaan valitun perehdyttäjän avulla tervetulleeksi tehtävään (Lepistö 1988, 7).

2.4.3 Työsuhdeperehdyttäminen

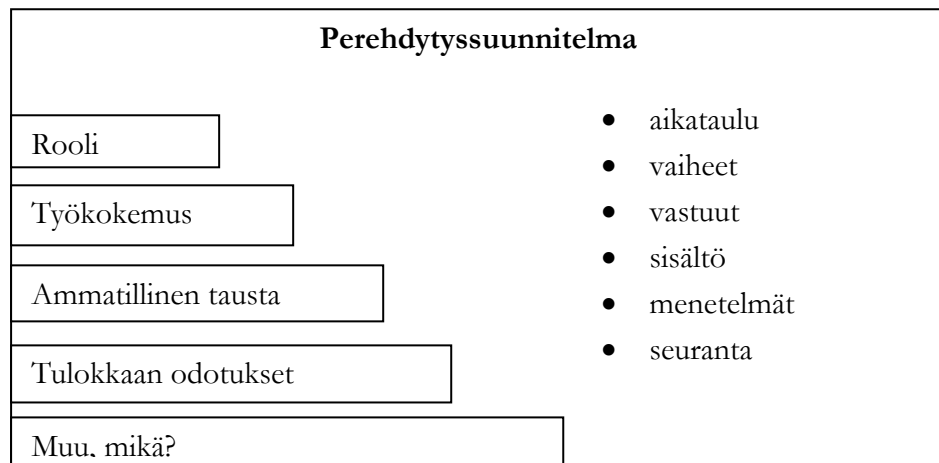
Perehdyttämisen tärkein osa-alue on työsuhdetta määrittävien asioiden läpikäyminen:

- työsopimuksen läpikäyminen
- työyksikkö ja organisaatio
- työajat ja aikataulut
- palkkaperusteet ja palkkauspäivä
- poissaolosäännökset
- ruokailu- ja taukotilat
- työterveyshuolto
- työsuhde-edut ja virkistymispalvelut. (Viitala 2004, 262.)

Työsuhteeseen liittyvien asioiden läpikäyminen tarkoittaa lähinnä työsopimuksen läpikäymistä ja allekirjoittamista. Uusi työntekijä tutustuu myös omaan työhön, työyksikköön ja sen tavoitteisiin. Työntekijälle on selvitettävä tässä vaiheessa palkkauserusteet, palkanmaksupäivä sekä muut palkanmaksuun liittyvät asiat. (Viitala 2004, 262.) Työntekijälle on hyvä kertoa työajat ja aikataulut sekä yrityksen toimintatavat. Ruokailutilat ja muut työhön liittyvät työsuhde-edut on käytävä samalla läpi. (Lepistö 1988, 8.)

2.4.4 Perehdyttämissuunnitelma

Henkilökohtaisen perehdyttämissuunnitelman avulla vältetään useilta väärinymmärryksiltä ja sen tekeminen on järkevintä heti ensimmäisen työhön liittyvän orientointikeskustelun jälkeen (Kjelin ym. 2003,198). Perehdyttämissuunnitelmaa laadittaessa on hyvä miettiä, mikä auttaa työntekijää menestymään tehtävässään (Kjelin ym. 2003, 199).



Kuvio 2. Perehdytysuunnitelman osat (Kjelin ym. 2003, 199).

Kuviossa 2 esitetään perehdytysuunnitelman osat, joiden avulla luodaan runko, aikataulu ja työnjako perehdyttämiselle. Yhdessä perehdytettävän kanssa on hyvä käydä läpi suunnitelma ja muokata perehdyttäminen hänen tarpeitaan vastaavaksi. (Kjelin ym. 2003, 198.)

Perehdyttämisen sisällön luomisessa perussäännöt ovat kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus. Lopulliseen sisältöön kuitenkin vaikuttavat yrityksen arvot, strategia ja tavoitteet sekä uuden tulokkaan aikaisempi osaaminen. (Kjelin ym. 2003, 199.)

2.4.5 Työnopastus

Työnopastus on järjestelmällistä toimintaa. Perehdyttämisen rinnalla työnopastus on tärkeä osa henkilöstön johtamista ja kehittämistä. Opastukseen kuuluvat varsinainen työ, oikeat menetelmät ja toimintatavat. (Penttinen ym. 2006, 4.)

Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Yleensä siinä keskitytään työntekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Hyvän opastuksen avulla tuetaan opastettavaa itsenäiseen omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Suunnitellun ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena työntekijä oppii nopeasti ja oikein. Opastuksen myötä työn laatu ja tehokkuus parantuvat ja ammattitaito kehittyy. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen päätavoitteena on, että työntekijän kokonaiskuva hahmottuu työtehtävien osien hallinnalla. Tärkeää on myös se, että työntekijä itse hahmottaa työnsä merkityksen organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputuloksen kannalta. Apuna tässä voidaan käyttää erilaisia työntekijän kanssa tehtäviä analyysejä, kuten tehtäväanalyysiä, tavoiteanalyysiä, virheanalyysiä ja vaara-analyysiä. (Viitala 2004, 263.) Opastus koskee niin työntekijöitä, toimihenkilöitä kuin esimiehiä. Työnopastus voi myös olla tarpeellinen, jos henkilö saa erityistehtävän tai toiminnassa on työturvallisuuteen liittyviä puutteita. (Lepistö 1988, 11.)

Tehtäväanalyysin periaatteena on kuvata työhön liittyviä toimintaketjuja sekä niiden yhteyksiä organisaation muihin toimintoihin. Tavoiteanalyysissä taas kuvataan työn haluttuja lopputuloksia ja annetaan opastettavan itse määritellä niitä. Virheanalyysin avulla kartoitetaan työhön liittyviä mahdollisia virheitä ja niiden seuraamuksia. Vaara-analyysissä työvaiheet käydään tarkasti läpi ja analysoidaan niihin liittyviä vaaroja ja vaarojen välttämisen keinoja. (Viitala 2004, 263.)

Hyvä perehdyttäjä osaa luoda ensin kokonaiskuvan ja kertoa perehdytettävälle heti alkuvaiheessa, mitä asioita on suunnitellut käyvänsä läpi ja millä tavalla. Perehdyttämisen jaksotus on myös erittäin tärkeä osa koulutusta. Näin tulokas saa tukea ja tietoa sitä mukaa, kun tilanteet vaativat. (Kjelin ym. 2003, 196.)

Työopastuksen avuksi on keksitty viiden askeleen menetelmä:

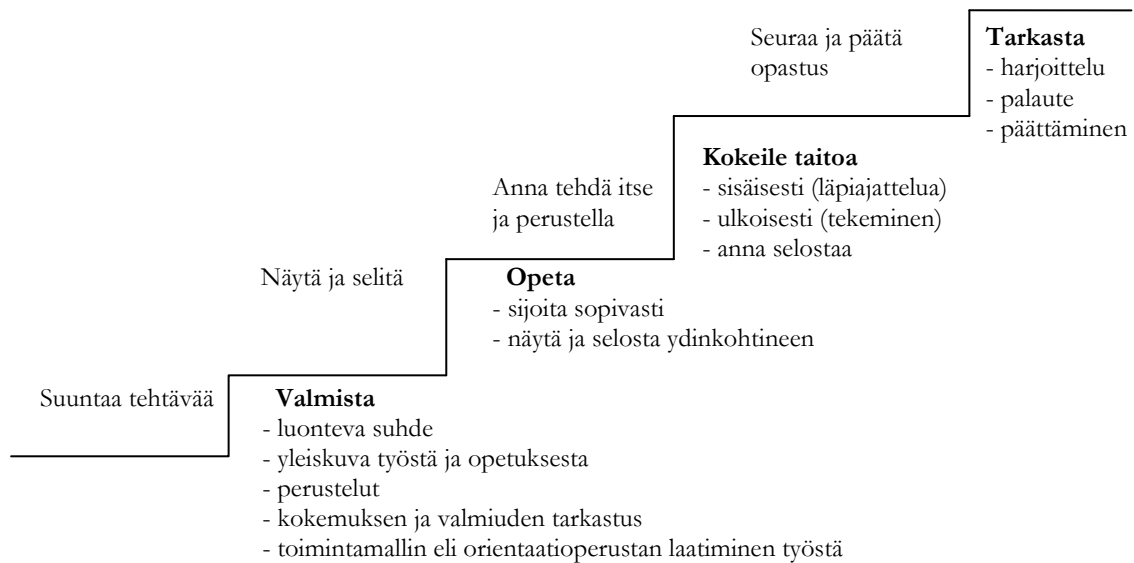
1. Opastustilanteen aloittaminen
2. Opetus
3. Mielikuvaharjoittelu
4. Taidon kokeilu ja harjoitleminen
5. Opitun varmistaminen. (Kangas 2003, 14.)

Ensimmäinen askel työnopastuksessa on opastustilanteen aloittaminen, johon sisältyy lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Oppimistavoitteiden avulla molemmille sekä opastettavalle että opastajalle selviävät ne asiat, jotka opastettava osaa jo ennestään ja mitkä asiat ovat vielä opittava. (Kangas 2003, 14.)

Toisen askeleen tarkoitus on, että oppija saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä ja siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista. On tärkeää, että opastaja opastaa yhden jakson kerrallaan. Oppija on otettava mukaan keskusteluun ja työn tekemiseen niin paljon kuin mahdollista. Opastuksen edetessä opastettavan on osallistuttava aktiivisesti opetukseen, niin ollen on häneltä hyvä kysyä työnopastukseen liittyviä kysymyksiä joka hetki, jotta hän joutuu pohtimaan niitä. Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, jonka tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäiset mallit ovat ihmisen toimintoja ohjaavia tekijöitä. Mielikuvaharjoittelua tehdessä opastaja pyytää opastettavaa kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on jo opastanut. Kertoessaan tehtävästä oppija joutuu miettimään, miksi ja miten työsuoritus etenee, millaisia välineitä hän käyttää sekä mikä on eri vaiheessa tärkeää. (Kangas 2003, 15.)

Neljäs vaihe on taidon kokeilu ja harjoitleminen, jossa kehitetään jo kertyneitä taitoja. Tässä vaiheessa opastettava suorittaa koko työvaiheen alusta loppuun asti omaa vauhtiaan. Kun työ on valmis, opastettava arvioi sen ensin itse ja sen jälkeen opastaja antaa palautteen. Harjoittelua jatketaan tarpeen mukaan. (Kangas 2008, 16.)

Viidennen askeleen avulla varmistetaan opitut asiat. Tämän vaiheen myötä tiedetään, onko opastettavalla riittävät tiedot ja taidot itsenäiseen työskentelyyn kyseisen työtehtävän parissa. Opitun varmistamiseksi yksi hyvä keino on pyytää opastettavaa opettamaan työ toiselle. (Kangas 2003, 15.)



Kuvio 3. Neljän askeleen opetusmalli (Viitala 2004, 263).

Kuviossa 3 esitetään neljän askeleen opetusmalli. Viitalan mukaan (2004, 263) ”Pirnes (1984) ja Pöyhönen (1982) ovat mallintaneet työnopastusta neljän askeleen opastusohjelmalla. Malli sisältää selkeän menettelytapaohteen, miten uuden työntekijän sisäistä mallia uudesta työstä voidaan vahvistaa”.

Opetusmallin avulla oppija näkee oman prosessoinnin merkityksen uuden asian oppimisessa. Neljän askeleen opetusmenetelmässä tunnustetaan ajattelun ja puhumisen merkitys uuden asian sisäistämisessä. Samalla tähdätään itseluottamuksen vahvistamiseen painottamalla rohkean palautteen antamista. (Viitala 2004, 264.)

2.4.6 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Perehdyttämisen seurannan avulla varmistetaan perehdyttämis- ja työnopastuksen suunnitelman onnistuminen. On myös tärkeää suunnitella perehdyttämisprosessin ja työnopastuksen lisäksi perehdyttämisen arviointi. (Kangas 2003, 16.)

Perehdyttämisen arvioinnin ja seurannan yhteydessä on hyvä laatia yhteenveto ja henkilökohtainen kehittymissuunnitelma. Kehittymissuunnitelman avulla saadaan kytkentä sekä tulokkaan omiin tavoitteisiin ja organisaation tavoitteisiin, mikä tekee siitä motivoivan. Mitä paremmin työntekijä kykenee toimimaan alusta asti vahvuuksillaan, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän sitoutuu työhönsä ja organisaatioonsa. (Kjelin ym. 2003, 174.)

Perehdyttämissuunnitelma toimii hyvänä seurannan apuvälineenä, mutta lisäksi perehdyttämisessä käytetään arviointia ja arvioinnin apuvälineitä (Hakkarainen & Kangas 1996, 24). Tarkistuslistat ovat myös hyvä seurannan apuväline. Tarkistuslista voi olla lyhyehkö muistilista, johon perehdyttäjä tekee merkinnät suoritetuista asioista. Tarkistuslistaa apuna käyttäen kaikki opeteltavat asiat tulee käytyä läpi ja niiden osaaminen tulee tarkistettua. Laajentamalla tarkistuslistaa saadaan siitä käyttökelpoisempi, jolloin sitä voidaan käyttää monissa eri tilanteissa. (Kangas 2003, 16.)

Oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan työnopastukselle ja koulutukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Arvioinnin myötä eri osapuolet saavat tietoa missä mennään, miten oppiminen on edistynyt ja mitä tulee vielä korjata tai täydentää. (Kangas 2003, 18.) Seurantakeskusteluiden avulla esimies tai perehdyttäjä voi saada hyviä ideoita perehdyttämisen kehittämiseksi (Kangas 2003, 16).

2.5 Oppimistyylin merkitys perehdytyksessä

Sydänmaanlakan mukaan (2000, 30) ”oppiminen on muuttumista, kehittymistä, kasvua ja kypsymistä. Oppimista tapahtuu koko ajan. Osa siitä on tavoitteellista suunniteltua toimintaa, osa sattumanvaraista ei-suunniteltua”. Oppimismalleja on neljää eri tyyppiä: reagoiva oppiminen, ennakoiva oppiminen, toiminta oppiminen ja kyseenalaistava oppiminen (Sydänmaanlakka 2000, 32).

Oppimisella kuvataan kokemukseen perustuvia muutoksia yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa, ajattelussa ja itse toiminnassa. Oppiminen on monimutkainen tapahtumasarja, jossa yksilön ja yhteisön välinen vuorovaikutus ja aivotoiminta liittyvät yhteen. (Kangas 2003, 27.) Oppimistarpeiden määrittelyssä esimiehet ovat avainasemassa. Kehityskeskusteluiden avulla kartoitetaan kehittämistarpeet, jotka esimies yhdessä alaisensa kanssa käy läpi. Kehittämistarpeiden määrittely pohjautuu kahdenlaiseen ajattelutapaan: vähennyslaskumääritelmään ja kasvuvoimamalliin. Vähennyslaskumääritelmän myötä voidaan arvioida toivottujen valmiuksien ja nykyisten valmiuksien ero. Kasvuvoimamallissa keskitytään parantamaan osaamista ja niitä ominaisuuksia, jotka kullekin työntekijälle ovat ominaisia. (Viitala 2004, 196–197.)

Uuden asian oppiminen rakentuu yleensä aikaisemmin opitun pohjalle, mutta toisinaan ne voivat myös jarruttaa sitä. Asenteet kuten ”en minä enää opi” tai ”aina on tehty näin” jarruttavat uuden asian oppimista. Oman motivaation avulla oppiminen tehostuu eniten. Oppimismotivaatioon vaikuttaa erityisesti se, jos oppija voi soveltaa oppimaansa omaan toimintaansa. (Kangas 2003, 27.)

Peter Honeyn ja Alan Mumfordin mukaan yksilön oppimistyylit voidaan jakaa neljään perustyyppiin, joita ovat aktiivinen osallistuja, harkitseva tarkkailija, looginen ajattelija ja käytännön toteuttaja. Ensimmäisenä on aktiivinen osallistuja, joka osallistuu kaikkeen uuteen kokonaisvaltaisesti ja ennakkoluulottomasti. Hänen toimintansa on nopeatempoista ja harkitsematonta. Toisena on harkitseva tarkkailija, jolle on ominaista asioiden pohtiminen ja havainnointi pitkällä aikavälillä. Hän kerää tietoa mahdollisimman laajasti ja haluaa miettiä perusteellisesti asian ennen kuin tekee mitään johtopäätöksiä. Kolmantena on looginen ajattelija, joka pyrkii ajattelemaan ongelmat vertikaalisesti ja loogisesti. Hän yhdistää irralliset tosiasiat yhtenäiseksi teoriaksi. Neljäntenä on käytännön toteuttaja, joka oppii parhaiten käytännön toiminnan

kautta. Hän ei opi teoreettisissa harjoituksissa vaan pyrkii ratkaisemaan ongelman käytännön ratkaisujen avulla. (Sydänmaanlakka 2000, 38–41.)

Mieleen painamista ja asioiden muistamista auttavat apumateriaalit. Etukäteen tutustumalla ja lukemalla on helpompaa omaksua kuulemaansa. Ensimmäisenä työpäivänä uudelle työntekijälle kerrotaan usein paljon uutta asiaa, jolloin apumateriaalien avulla hän voi myöhemmin tarkistaa mieltä painavat asiat. Apumateriaaleja ovat esimerkiksi tervetuloa taloon –oppaat, perehdytyskansiot, yrityksen toimintakertomukset, esitteet ja perehdyttämisen tarkistuslistat. (Kangas 2003, 10.)

2.6 Perehdyttämisprosessin kehittäminen

Arvioinnin ja seurannan kannalta tärkeitä asioita ovat tulokkaan tilanteen arviointi sekä organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuuden tarkastelu. Oppimistuloksista keskustellaan avoimesti yhdessä muiden kanssa. Oppimistuloksia arvioidessa huomio kiinnitetään tulokkaan omaan kokemukseen. Perehdytyksen seurannan on oltava yksinkertaista ja luottamuksellista. Uuden työntekijän tulee tarkastella perehdyttämistoimintaa omasta näkökulmastaan. Työntekijälle luodaan riittävä mielihyvä, jonka kautta saadaan aikaan positiivisia tunne-elämyksiä ja sitoutumista. (Kjelin ym. 2003, 246.)

Erilaisten haastatteluiden ja kyselylomakkeiden myötä voidaan seurata onnistumista perehdyttämisprosessin aikana. Lähtöhaastatteluiden avulla voidaan saada paljon kehittämisideoita perehdyttämisen parantamiseen. (Kjelin ym. 2003, 246.) Perehdyttämisohjelmaan kuuluu muun muassa seurantakeskustelu perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Perehdyttämisohjelma on hyvä käydä läpi kahden kesken perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. (Kangas 2007, 7 – 16.)

Perehdyttämisprosessia on hyvä seurata ja kehittää koko ajan, sillä vuokratyövoima on lisääntynyt huomattavasti. Organisaation sisällä tapahtuvat työtehtävien siirrot ovat yleistyneet, jolloin perehdyttämisjärjestelmän kehittäminen on silloinkin tärkeää, vaikka yrityksessä olisi vähemmän vaihtelevuutta henkilöstössä. (Viitala ym. 2006, 236–242.)

Uuden tulokkaan on oltava valmis kehittämään itseään, sillä oppiminen on jokaisen omalla vastuulla. Organisaation tavoitteena on vain luoda oppimiseen edellytyksiä, tukea oppimista ja tarjota mahdollisuuksia. Todellisuudessa henkilöstön kehittämismenetelmiä on runsaasti. Menetelmät jakaantuvat yleisesti kahteen pääryhmään: työpaikalla tapahtuva oppiminen ja työpaikan ulkopuolella tapahtuva kommunikointi. (Kauhanen 2003, 148–149.)

Seuraamalla perehdyttämisprosessin kehittymistä voidaan arvioida, onko perehdyttäminen ajan tasalla yrityksen strategian ja vision mukaisesti. Perehdytys suunnitelman kulkuun tulee tehdä muutoksia, jos esimerkiksi käytännön asiat muuttavat. (Penttinen ym. 2006, 7.) Kehittämistarpeita löytyy tavallisesti useampia. Työnopastusta kehittäessä on hyvä selvittää, mikä tilanne on tällä hetkellä. (Kangas 2003, 23.)

3 IISALMEN TEBOIL OSANA TEBOIL-KETJUA

Oy Teboil Ab on täyden palvelun huoltoasema, joka harjoittaa öljy- ja energiatuotteiden markkinointia, myyntiä ja jakelua. Teboilin omistajana toimii OAO Lukoil. Oy Teboil Ab markkinoi öljytuotteita ja palvelujaan kuluttajille, yrittäjille, teollisuudelle, kunnille ja valtion laitoksille.

Vuonna 2008 Teboil huoltoasemaketjuun kuului 348 liikepaikkaa: 168 huoltoasemaa, 180 automaattiasemaa ja 6 veneasemaa. Vuoden 2007 ajan verkosto kasvoi, kun Jet-kaupan myötä saatujen 49 liikepaikkaa sulautettiin Teboil-ketjuun Teboil Express-automaattiasemina.

Asemakonseptin uudistuessa vuonna 2008 noin 70 Teboilille avattiin K-market ja Plussa-kortin käyttömahdollisuus. Kahvilatarjontaa tullaan parantamaan noin 100 Rolls -hampurilaisyksiköllä. Teboil tunnetaan myös autonhuolto- ja varaosapalvelun täydenpalvelun keskuksena. Suomessa Teboil palvelee asiakaskuntaa yli 450 tankkauspaikalla, joista D-automaattiasemia on 213.

Teboilin tuotevalikoiman tuotteina ovat liikenteen polttoaineet, bensiini ja diesel, kevyt ja raskas polttoöljy, nestekaasu, voiteluaineet ja autokemikaalit. Teboil-merkkiset voiteluaineet valmistetaan Haminassa sijaitsevassa tehtaassa. Yhtiön laatu politiikan keskeisiä tavoitteita ovat öljytuotteiden tekninen toimivuus ja että niiden käyttö rasittaa mahdollisimman vähän ympäristöä.

Teboil tunnetaan eräänä vanhimmista öljy-yhtiöistä Suomessa. Teboil -konserni on perustettu vuonna 1934 Helsingissä. 2008 vuonna konsernin liikevaihto oli 1,9 miljardia euroa ja työntekijöitä oli 548.

Toiminta-ajatus: Teboilin tarkoituksena on olla tehokas, asiakasläheinen ja toimintaympäristönsä muutoksiin nopeasti reagoiva öljy-yhtiö

Arvot: asiakasläheisyys, inhimillisyys, vastuullisuus, laatu, tekninen laatu

Iisalmen Teboil

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni on Teboil huoltoasema, joka sijaitsee Iisalmen keskustassa osoitteessa Pohjolankatu 20. Iisalmen Teboil toimii Teboil-ketjun alaisena.

Yrityksessä henkilökunnan vaihtuvuus on ollut suhteellisen pientä. Tällä hetkellä organisaatiossa työskentelee vain neljä vakituista työntekijää ja korjaamolla yksi automekaanikko. Vakituinen henkilökunta on pysynyt samana viimeisen viiden vuoden ajan, mutta kausittaisten vaihteluiden myötä kesätyötuuraajien määrä on ollut kasvussa. Yritys tarvitsee suunnitelmallisen perehdyttämisoppaan, sillä lyhyisiin harjoittelujaksoihin perehdyttäminen on tuonut paljon haastetta.

Huoltamotyöntekijän työnkuva on laaja-alainen, koska siihen kuuluvat koko huoltamon työtehtävien hoitaminen, kuten kassatyöskentely, kahvilatoiminta ja erinäiset palvelut. Huoltamon kahvilatoimintaan kuuluvat lisäksi kahvileipien paistaminen ja patonkien tekeminen. Lisäksi viikolla on keittiötoiminnassa mukana myös lounastarjoilu, johon on nimetty yksi työntekijä. Huoltamotyöntekijän tulee olla perillä myös Teboilin tuotevalikoimasta, jotta asiakaspalvelu tapahtuu luontevasti.

Työtehtävät vaihtelevat aamu- ja iltavuorossa. Aamuvuorossa työtehtävät painottuvat enemmän asiakaspalveluun ja kassatyöskentelyyn, mukaan luettuna lounastarjoilu. Iltavuorossa työnkuvaan kuuluvat seteliautomaatin tyhjennys, kassavuoron vaihto ja siivous illan aikana.

4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN TUOTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitellaan ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista sekä toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallinen opinnäytetyön tuloksena voi syntyä alasta riippuen ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, opastus, ohjeistus, esimerkiksi perehdyttämisopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Tärkeintä on, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilka ym. 2003, 9.)

4.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet

Opinnäytetyön lähtökohtana oli tehdä toimeksiantajalle Iisalmen Teboilille kattava perehdyttämisopas, joka toimii tukena uutta työntekijää perehdytettäessä. Työ sisältää kaksi eri tuotosta: perehdyttämisoppaan, johon sisältyvät tehtäväkortit aamu- ja iltavuorolaisille, ja toisena osana on esimiehen muistilista ja tarkistuslista.

Kausittaisten vaihtelujen kannalta kesälomatuuraajille on hyvä olla olemassa hyvä ja selkeä perehdyttämisopas, josta löytyvät kaikki huoltamoon liittyvä tieto. Opinnäytetyöstäni tulee olemaan suuri apu Teboililla, koska siellä ei ole aikaisemmin ollut perehdyttämisopasta. Yleensä työsuhteiden kesto voi vaihdella, jolloin perehdytys voi tapahtua hyvinkin nopeasti. Työnopastuksen avuksi on erittäin tärkeää olla toimiva perehdyttämisopas täydentämään perehdyttämistä. Pää tarkoitukseni oli tehdä oppaasta selkeä, helppokäyttöinen ja looginen, jotta toimeksiantaja hyötyy siitä eniten.

Opinnäytetyötä oli mukava työstää ja käytännönläheisyyttä sain omien kokemusten kautta, sillä itse olin kesätuuraajana Teboililla tänä kesänä. Omalla ammattiosaamisella olen saanut vaikuttaa perehdyttämisoppaan sisältöön. Oppaan sisällön tuottamisen yhteydessä olen myös haastatellut vanhoja työntekijöitä ja heidän kokemuksiaan perehdytyksestä, sekä olisivatko he halunneet jotain lisää heidän omaan perehdytykseen. Muita menetelmiä, joita käytin apuna

opinnäytetyössäni, olivat Teboilin omat kotisivut Internetissä ja Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston kirjat. Perehdyttämisopas ei ole tuottanut kustannuksia toimeksiantajalle.

4.2 Prosessikuvaus

3.6.2010 aloin pohtimaan työskennellessäni Iisalmen Teboililla kesätyötuuraajana, että tänne kaivataan selkeää perehdyttämisopasta koska sellaista ei vielä ollut. Ideaan sain vahvistusta sekä ohjaavalta opettajalta Hannele Siipolalta sekä esimieheltäni Jorma Tuomaiselta. Perehdyttämisoppaalle olisi käyttöä työntekijöiden vaihtuvuuden takia kausivaihteluiden myötä. Aloin kysellä miltä kuulostaisi, jos tekisin perehdyttämisoppaan uusille tulokkaille. Ideastani innostuivat sekä esimies ja myös muu henkilökunta. Siitä se ajatus sitten lähti. Esimieheni piti ajatuksesta, että heillä olisi jonkinlainen apuväline perehdytykseen josta voisi katsoa ohjeistusta.

Kuultuani luvan, että saan aloittaa kirjoitusprosessina perehdyttämisoppaan opinnäytetyönä, alkoi varsinainen ajatustyö. Aluksi sain hyviä ohjeita ohjaavalta opettajalta, että minun tulee miettiä miten minä olen kokenut perehdytyksen aloittaessani työt tässä työpaikassa, millainen mielikuva minulle syntyi siitä ja mitä jäin kaipaamaan eniten perehdyttämisen osalta. Samalla pidin muistikirjaa, miten itse koin ensimmäiset työviikot ja siihen liittyvän perehdytyksen.

20.6.2010 toin esille omia näkemyksiä perehdyttämisoppaan sisällöstä esimiehelle ja muulle henkilökunnalle. Samalla tiedustelin heidän näkemyksiä oppaasta ja siitä, mitä he odottavat siinä olevan. He olivat täysin yksimielisiä, että opas tulee olla mahdollisimman helppolukui- nen ja loogisesti hyvin suunniteltu, jotta siitä löytyy tarvittava tieto nopeasti. Esimieheni arvostaa suuresti, että kysyy ennen kuin tekee virheitä. Hänen mielestään aktiivisuus ja oppimisen halu ovat tärkeitä hyvän lopputuloksen saamiseksi.

Kun aloitin oppaan tekemisen, kävin läpi myös muiden opinnäytetöitä samasta aiheesta. Oli tärkeää, että opas kertoi huoltamon palveluista ja niihin liittyvistä työtehtävistä yksinkertaisuudessaan. Tarkoitukseni oli tehdä perehdyttämisopas, josta yhdestä kirjasta löytää etsimänsä ratkaisun ongelmiinsa. Esimieheni hyväksyttyä aiheeni ja siihen liittyvät rajaukset lähdin työstämään ja keräämään tietoa työhöni. Ensimmäisenä aloitin kokoamisen Teboilin liike-

ideasta ja sen toiminta-ajatuksesta. Sen myötä aloin miettimään asiakaskuntaa, palveluita, tuotteita ja henkilökuntaa sekä yhteisiä sääntöjä.

Suurta apua työstämiseen on tuonut koulun oppitunnit henkilöstöjohtamisesta, joilla olemme käyneet läpi laadullista tutkimusmenetelmää ja pohtineet myös toiminnallista opinnäytetyötä. Olen saanut paljon uusia ideoita perehdyttämisoppaaseen oppitunneilta siitä, millainen sisällön tulisi oppaassa olla.

Suunnittelin haastattelulomakkeen 22.6.2010. Haastattelulomake on mukana oppaassa (LII-TE 2). Haastattelu suoritettiin 29.10.2010. Haastatteluun osallistui kaksi vakituista työntekijää. Haastattelut vanhoille työntekijöille auttoivat täydentämään opasta siitä, mitä asioita kannattaa ottaa mukaan perehdytykseen.

20.7.2010 aloin suunnitella perehdyttämisoppaan sisältöä. Sain paljon apua omista kokemuksista tehtäväkorttien tekemiseen aamu- ja iltavuoroon. Tehtäväkorttien sisältö oli laadittu Teboilille jo aikaisemmin, mutta tehtävänäni oli tuoda tehtävät luettelomaisesti esille, joista oli helppo aikajärjestyksessä tarkistaa tehtävien kulku. Laitoin tehtäväkortit mukaan oppaaseen.

21.7–10.8.2010 lähdin kirjoittamaan perehdyttämisopasta. Ennen kirjoitusta täytyi suunnitella asioiden oikea järjestys oppaaseen, jotta siitä tulisi loogisesti luettava. Välillä kesken kirjoittamisen asiat saattoivat eksyä pois polulta, jolloin jouduin karsimaan ja yksinkertaistamaan tekstiä. Kun olin töissä Teboililla, niin asiakkaiden palveluprosessi koettiin kaikkein tärkeimmäksi vaiheeksi työskentelyä, joten kerroin oppaassani palvelun laadusta ja sen tärkeydestä.

10.9.2010 olimme ohjaavan opettajan kanssa puhelinyhteydessä ja kävimme läpi opinnäytetyön kehittämisprojektia. Sovimme, että tulevan viikon aikana teen valmiiksi opinnäytetyön suunnitelman, jossa käytiin läpi opinnäytetyön tavoitteet.

29.9.2010 oli tapaaminen ohjaavan kanssa. Tapaamisen yhteydessä kävimme läpi opinnäytetyönsuunnitelman ja keskustelimme yhdessä opinnäytetyöraportin sisällöstä ja rakenteesta.

30.9–13.10.2010 työstin opasta ja kirjoitin opinnäytetyön kirjallisuudesta, kuten henkilöstöjohtamisesta ja perehdyttämisestä. Samalla olen ollut yhteydessä myös toimeksiantajan kanssa

ja keskustellut oppaan sisällöstä. Keskustelussa kävi ilmi, että perehdyttämisopas tulee olla loogisesti suunniteltu.

15.10.2010 vein toimeksiantajalle perehdytysoppaan arvioitavaksi. Perehdyttämisopas oli sisällöltään jo valmiiksi suunniteltu. Kehittämideoita oppaan sisältöön oli, esimerkiksi oppaan muuttaminen sähköiseen versioon.

20.10.2010 tapasin ohjaavan opettajan. Tapaamisen yhteydessä kävimme läpi opinnäytetyön viitekehystä, johon olin tehnyt rungon valmiiksi.

20.10.2010 hain perehdytysoppaan Teboililta ja samalla keskustelimme oppaan sisällöstä. Palaute oppaasta oli positiivinen ja toimeksiantaja piti opasta loogisena ja selkeälukuisena. Opas tuli säilyttää juuri tuollaisenaan mitään sinne lisäämättä.

21.10–27.10.2010 korjailin viitekehystä ohjeiden mukaisesti ja muokkailin perehdyttämisoppaan ulkoasua. Ohjeistusta ulkoasun muotoiluun sain toimeksiantajalta.

29.10.2010 suoritin vanhoille työntekijöille haastattelut. Haastatteluiden vastauksien perusteella selvisi, että perehdyttämisopas olisi hyvä olla työntekijöille ja esimiehelle erilainen. Haastatteluilla selvitettiin nykyisten työntekijöiden perehdyttämiskokemuksia ja kyseltiin uusia kehittämisideoita perehdyttämiseen.

4.11.2010 olimme ohjaavan opettajan kanssa puhelinyhteydessä ja keskustelimme opinnäytetyön kokonaisuudesta. Sovimme, että teen maanantaiksi valmiiksi viimeistelykorjaukset palautusta varten.

10.11.2010 tapasimme ohjaavan kanssa. Tapaamisen yhteydessä keskustelimme työn kielipillisistä virheistä. Palaute työstä oli positiivinen, mutta viimeistelyä opas vaati vielä kielipillisesti.

19.11.2010 tapasimme ohjaavan kanssa. Kävimme läpi opinnäytetyön viimeistelykorjauksia. Palautteesta ilmeni, että opas on valmis arvioitavaksi viimeistelyä vaille.

4.3 Tuotokset

Haastatteluiden, keskusteluiden ja havainnointien avulla selvisi, että esimiehelle oli tehtävä oma muistilista ja tarkistuslista perehdyttämiseen ja uudelle työntekijälle oma perehdyttämisooppas, jossa mukana ovat aamu- ja iltavuoron tehtäväkortit sekä muu huoltoaseman työskentelyyn liittyvä tieto. Perehdyttämisooppas toimii niin esimiehen kuin työntekijän ohjeena perehdytysvaiheessa. Oppaan sisältöön saatiin tietoa Teboil -ketjun tuottamista materiaaleista, Internetistä, haastatteluista, keskusteluista ja havainnoinnin avulla.

Teboilin tarpeiden mukaisesti yhdessä toimeksiantajan kanssa suunnittelin perehdyttämisooppaan, jossa huomioitiin viitekehystä ja vanhojen työntekijöiden näkemyksiä. Toimeksiantaja näki tärkeäksi, että oppaassa ovat mukana esimiehen muistilista ja perehdyttämisen tarkistuslista, koska listat auttavat tuomaan kaikki tärkeät asiat esille perehdyttämisen aikana. Perehdyttämisooppaan sisällysluettelosta tavoitteena oli tehdä selkeä ja johdonmukainen. Valmiissa oppaassa on kerrottu yleisesti Teboil -ketjun palveluista ja Iisalmen Teboilista huoltoasemana. Oppaassa on myös selvitetty Teboil -konsernin strategiset tavoitteet ja arvot. Toimeksiantajan mukaan oppaassa oli tärkeä kertoa Teboilin liikeideasta ja toimintatavoista. Lisäksi oppaassa on kerrottu huoltoaseman palveluista, asiakaspalvelusta, yhteisistä pelisäännöistä ja päivittäisistä työtehtävistä.

Omien havaintojen perusteella oppaassa tuli olla tarkat ohjeet työvuoroihin, jotta uuden työntekijän on helpompi tarkistaa mieltä painavat asiat työvuoron kulusta. Tehtäväkortit aamu- ja iltavuorolaisille toimivat ohjeistuksena jokapäiväisessä työssä. Haastatteluissa ilmeni myös, että kassan käyttöön kaivattiin täsmällisempiä ohjeita, ja se on myös huomioitu perehdyttämisooppaan sisällön muodostamisessa.

Perehdyttämisooppaan liitteistä löytyvät esimiehen muistilista (LIITE 4) ja perehdyttämisen tarkistuslista (LIITE 5). Mukana ovat myös tärkeät yhteystiedot. Esimiehen muistilista koostuu asioista, jotka esimiehen on tarkistettava ja kerrottava uudelle työntekijälle. Tarkistuslistassa käydään läpi asioita, jotka tulee ottaa huomioon perehdyttämisessä. Yhteystiedoista löytyy Teboilin henkilökunnan tärkeimmät puhelinnumerot. Perehdyttämisooppas on esillä kaikille työntekijöille toimistossa.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perehdyttämismateriaalia uusien työntekijöiden tueksi perehdyttämiseen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdyttämisopas Iisalmen Teboilille, jossa mukana ovat esimiehen muisti- ja tarkistuslista ja tehtäväkortit aamu- ja iltavuorolaisille. Suunnitelmallinen perehdyttämisopas on hyvä apuväline perehdyttämisessä.

Huomattavaa on, että oikeilla henkilöstövalinnoilla on merkittävä vaikutus yrityksen toiminnalliseen tuloksellisuuteen. Perehdyttämisvaihe on erittäin tärkeä osa uuden työn aloituksessa. Tietojen sisäistäminen nopeasti auttaa sekä esimiestä, mutta myös työntekijää menestymään. Hyvin suunniteltu ja kattava perehdyttämisopas auttaa täydentämään perehdyttämistä yksilötasolla ja myös yhteisöllisesti.

Työpaikan hyödyt hyvästä perehdyttämisestä ovat huomattavan laaja-alaiset. Hyvän perehdytyksen saanut työntekijä voi omalla työpanoksellaan tukea organisaation tuottavuuden kasvua positiivisesti. Kilpailukyky nousee ja tavoitteet laadusta parantuvat koko ajan pitkällä aikavälillä. Huonosti perehdytetty työntekijä on koko yrityksen maineen pilaaaja. Hän saattaa omalla työnteollaan tehdä virheitä, mikä voi tulla yritykselle kalliiksi. Kustannuksien säästämiseksi on hyvä kouluttaa uusi tulokas mahdollisimman kattavan ohjeistuksen avulla, mikä tehostaa oppimista ja lisää työturvallisuutta. Ennen uuden työntekijän saapumista on hyvä miettiä perehdyttämisen työnjakoa. Päävastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Hän voi jakaa vastuuta myös muille perehdytyksen koulutuksen saaneille alaisilleen. Perehdyttämisopasta suunniteltaessa esille nousivat työntekijöiden erilaisuus ja oppimiskyky, sillä hyvin koulutettu ja perehdytetty työntekijä tuottaa tulosta jo heti alkumetreilla.

Pohdiskellessani oppaan tekemistä kirjoitusprosessina mieleeni tulee joitain asioita, joihin olisin voinut panostaa enemmän. Kirjoittajana olen ajatusteni vietävissä. Kirjoitan juuri niin kuin ajattelen, en osaa suunnitella tulevaa kirjoitusta vaan alan työstämään sitä ja välillä muokkailen tekstiä. Jäljestäpäin minun olisi kannattanut kirjoittaa enemmän muistiinpanoja ja samalla työstää prosessia paperille. Nyt olen ymmärtänyt, millä tavalla prosessikirjoituksen hahmottaminen helpottaa opinnäytetyön kirjoituksessa. Vaikka osaltaan on tullut jotain virheitä ja epäonnistumisia olen oppinut arvioimaan itseni ja osaan nyt paremmin ilmaista ajatuksiani.

Kirjoittaessani opasta ajankäyttö oli suhteellista. En osannut tiedostaa kirjoituksen alkuvaiheessa, miten kauan opinnäytetyöni vie aikaa ennen kuin se on lopullisesti tehty. Oli hyvä, että ennen opinnäytetyön aloitusta tein aikajanan ja asetin itselleni tavoitteita, jolloin asiat tuli olla tehtynä. Ilman aikajanaa olisin ollut hukassa. Tutoropettajan kanssa kävimme täydentäviä keskusteluja aina tietyin aikavälein työstäessäni opinnäytetyötä, mikä helpotti huomattavasti työskentelyä. Tutustuin myös ennen työn aloittamista kirjallisuuteen, mikä auttoi minua ymmärtämään ja hahmottamaan asiat paremmin.

Perehdyttämispasta koottaessa ja tehdessä vaikeutena oli saada tieto oppaaseen siten, että oppaasta tulisi mahdollisimman opettavainen, monipuolinen ja selkeälukeinen. Kirjoitusprosessina teksti oppaaseen oli muotoiltava useiden vaiheiden kautta. Välillä teksti vaihteli laadusta laitaan, jolloin täytyi rajata aihealue uudestaan. Toimeksiantaja antoi hyviä ohjeita ja neuvoja oppaan rakenteeseen. Perehdyttämispasta on luettu ja tehtäväkortit ovat toimineet hyvänä ohjeistuksena. Tehdessäni opasta tavoitteeni oli, että opas palvelee myös muita työssä olevia työntekijöitä. Onnistuin saavuttamaan tavoitteeni.

Työntekijöille tehtyjen haastatteluiden ja toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden avulla saatiin rakennettua ohjeistusta ja runkoa oppaaseen. Haastattelulomake oli hyvin selkeä ja helppotäytteinen. Haastateltava sai itse täyttää omien kokemusten perusteella, miten hän on kokenut oman perehdyttämisen ja olisiko perehdyttämiseen kaivattu jotain apumateriaalia. Haastatteluiden avulla saatiin suuntaa siihen, mitä perehdyttämispasta tulisi sisältää.

Toimeksiantajan palaute tuotoksesta oli positiivinen. Palautteesta kävi ilmi, että se kattaa kaikki perehdyttämisen vaiheet, joita tarvitaan perehdyttämisessä. Oma arvio työstäni on, että se onnistui hyvin ja Teboilin palaute toi hyvän mielen koko opinnäytetyöprosessin tuottamiseen. Työ oli opettavainen ja esille nousivat erinäisten asioiden tärkeysjärjestys perehdyttämisen osalta, kuten esimiehen vastuu perehdytyksessä ja työnopastukseen liittyvät ohjeet. Perehdytysoppaan sisältö tullaan testaamaan heti, kun Teboilille otetaan töihin harjoittelija tai uusi työntekijä. Perehdyttämisjärjestelmän kehittäminen jatkossa tapahtuu mahdollisesti sähköisenä versiona tietokoneella, johon voidaan tehdä myös puutteelliset havainnoinnit perehdyttämisessä. Päivityksestä vastaa Teboilin esimies Jorma Tuomainen. Yhteenvetona lopputulos oli onnistunut.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hakkarainen A, Kangas P. 1996. Kouluttajana työpaikalla. Helsinki: Haagan instituutin ammattikorkeakoulu.
- Honkanen, P. 2004. Perille perehdyttämiseen. Ekonomi 6, 16–19.
- Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1996. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY
- Kangas, P. 1996. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Edita.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: WSOY
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Talentum Media.
- Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen – työnopastus. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Peltonen, M. 1991. Ihmisten johtaminen. Keuruu: Otava
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit Oy.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Innocorp Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2000. Älykäs organisaatio. Jyväskylä: Gummerus Kauppakaari.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2002. Liiketoimintaosaamisen perusteet. Menestyvä yritys. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Teboilin kotisivut. <http://www.teboil.fi>. Luettu 6.9.2010.

LIITTEET

LIITE 1/2 PROJEKTIN ETENEMINEN

LIITE 2/2 HAASTATTELU

LIITE 3/16 PEREHDYTTÄMISOPAS

LIITE 4/5 ESIMIEHEN TARKISTUSLISTA

LIITE 5/ 3 PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

Projektin eteneminen

Aika	Tehtävä	
3.6.2010	Tiedustelua esimieheltä perehdyttämisoppaan suunnittelusta ja tekemisestä Iisalmen Teboil huoltoasemaan	Jorma Tuomainen
8.6.2010	Ohjaavan opettajan kanssa tapaaminen ja aiheanalyysin suunnittelu Keskustelua aiheen rajaamisesta	Hannele Siipola Hannele Siipola
29.9.2010	Ohjaavan kanssa tapaaminen opinnäytetyösuunnitelman palautus	Hannele Siipola
Syyskuu - lokakuu 2010	Aineiston kerääminen viitekehykseen kirjastosta Viitekehyksen kirjoittaminen Perehdyttämisoppaisiin tutustuminen Materiaalin etsiminen perehdyttämisoppaaseen mm. Internetistä Perehdyttämisoppaan sisällön keskusteleminen ja suunnitteleminen Haastatteluiden ja havainnointien läpikäyminen esimiehen kanssa	Jorma Tuomainen Jorma Tuomainen Jorma Tuomainen

Lokakuu 2010	<p>Korjausehdotuksia viitekehykseen</p> <p>Työntekijöiden haastattelu</p> <p>Viitekehyksen korjailu ja palautus</p> <p>Perehdyttämisoppaan suunnittelu ja kirjoittaminen</p> <p>Korjausehdotuksia ja lisäyksiä viitekehykseen</p> <p>Perehdyttämisoppaan, esimiehen muistilistan ja tarkistuslistan lähettäminen toimeksiantajalle → palaute oppaasta</p>	<p>Hannele Siipola</p> <p>Tarja Ruotsalainen, Johanna Rönkkö</p> <p>Hannele Siipola</p> <p>Jorma Tuomainen</p> <p>Hannele Siipola</p> <p>Jorma Tuomainen</p>
Marraskuu 2010	<p>Viitekehyksen korjailu ja loppuun tekeminen</p> <p>Perehdyttämisoppaan korjaukset ja lopullisen tuotoksen hyväksyttäminen</p> <p>Esittelykuntoisen opinnäytetyön palauttaminen</p>	<p>Hannele Siipola</p> <p>Jorma Tuomainen</p> <p>Hannele Siipola</p>

Haastattelu vanhoille työntekijöille

1 Miten olette kokeneet perehdytyksen?

Perehdyttäminen oli mukava kokemus ja se sujui hyvin. Huoltoaseman toiminta tuli, kuitenkin uutena asiana jolloin työnopastukseen kului paljon aikaa. Suurena haasteena oli kassatoiminnan opetteleminen.

Hyviä opastuksia uuden työn aloittamiseen sai aina tarpeen mukaan lähimmältä esimieheltä.

2. Selvisivätkö kaikki tärkeät asiat perehdytyksessä?

Perehdyttämisen myötä opeteltavaa tietoa tuli niin paljon, jottei sitä voinut muutamissa päivissä tai viikoissa heti oppia. Käytännön oppien avulla uudet asiat selkiytyivät kuitenkin ajan myötä. Kahvio- ja tarvikemyynnin eri puolet oli opiskeltava itsenäisesti.

3. Olisitteko kaivanneet jotain muuta opastukseen? Jäikö jotain epäselväksi?

Ei jäänyt. Opastus oli ohjeistettu juuri niin kuin pitikin.

4. Kehittämisideoita?

Selkeä ja loogisesti suunniteltu perehdyttämisopas antaisi työntekijöille enemmän tietoa tulevasta työstä.

5. Olisitteko kaivanneet jotain perehdytysmateriaalia kirjallisena, kuten prosessikuvausta tai kassankäytön ohjeita?

Kyllä olisi ollut hyvä olla kirjallista materiaalia muun muassa kassatoiminnan käyttöön liittyvää ohjeistusta, jotta oppiminen olisi sujunut nopeammin.

Haastattelu vanhoille työntekijöille

1. Miten olette kokeneet perehdytyksen?

Perehdyttäminen tapahtui juuri minulle sopivalla tyylillä, eli käytännön tekemisen myötä valvonnan alla.

2. Selvisivätkö kaikki tärkeät asiat perehdytyksessä?

Perehdyttäminen käytiin nopeasti läpi, jolloin kaikkia tilanteita ei voinut kohdata muutaman päivän aikana.

3. Olisitteko kaivanneet jotain muuta opastukseen? Jäikö jotain epäselväksi?

Olisin kaivannut perehdyttämiseen enemmän aikaa, jolloin olisi saanut käydä rauhassa opittavat asiat läpi.

4. Kehittämisideoita?

Enemmän osaamista ja aikaa perehdyttäjältä.

5. Olisitteko kaivanneet jotain perehdytysmateriaalia kirjallisena, kuten prosessikuvausta tai kassankäytön ohjeita?

En kaipaa kirjallista materiaalia.



Member of LUKOIL group

PEREHDYTTÄMISOPAS

IISALMEN TEBOILILLE

SISÄLLYS

JOHDANTO	3
IISALMEN TEBOIL	4
HUOLTOASEMA TEBOIL	5
Työntekijä	6
Henkilökunnan olemus	6
Teboilin palvelu	6
Asiakaspalautteiden käsitteleminen	8
Tuote	9
Siisteys ja viihtyvyys	9
Seteliautomaatin tyhjennys	10
Kassatoiminta ja sen ohjeistus	10
Yhteiset pelisäännöt	11
AAMUVUORON TEHTÄVÄKORTTI	12
ILTAVUORON TEHTÄVÄKORTTI	13
YHTEYSTIEDOT	15
LIITTEET	

JOHDANTO

Tervetuloa töihin Iisalmen Teboil huoltoasemalle. Perehdyttämissoppaan tarkoituksena on tuoda sinulle tietoa Teboilin huoltoasemassa tapahtuvasta työskentelystä ja sen yleisistä toimintatavoista. Tutustu tähän oppaaseen huolellisesti ennen töiden aloittamista. Lisää työtehtäväkohtaisia ohjeita saat työskentelyn yhteydessä työnopastajilta.

PEREHDYTTÄMISPROSESSI

Perehdyttämisoppaassa ovat seuraavat asiat:

- yritysesittely
- asiakaskunnan ja henkilökunnan esittely
- tehtäväkortit työtehtäviin
- perehdyttämisen muistilista esimiehelle (LIITE1)
- perehdyttämisen tarkistuslista. (LIITE2)

Perehdyttämisen ja opastuksen avulla saat paljon tietoa tulevasta työnkuvasta ja työssä käytettävistä työvälineistä. Opetuksen ja ohjauksen avulla sinusta tulee täydellinen huoltamotyöntekijä!

IISALMEN TEBOIL

Iisalmen Teboil tunnetaan vuosien työnaherruksen jälkeen hyvin tasokkaana huoltoasemana keskustan yhteydessä. Teboil palvelee asiakkaitaan asiantuntevasti niin kahviomyyntin kuin autonhuollon suhteen.

Palvelut Teboililla:

- Polttoaineiden myynti
- Auton varaosamyynti
- Autonhuolto
- Autonpesu
- Kotipolttoöljyn myynti
- Kahvilatarjonta
- Lehtipiste

Avoimna Iisalmen Teboil on arkisin klo. 6.30–22.00 ja viikonloppuisin klo.8.00–22.00.

Tarkemmat tiedot löytyvät erillisestä kansioista toimiston hyllystä.

HUOLTOASEMA TEBOIL

Teboil on huoltoasemaketjuun kuuluva täyden palvelun öljytalo, jota johtaa OAO Lukoil-ketjuohjauksen kehittämä ja ylläpitämä huoltamokonserni jossa noudatetaan ketjun antamia sääntöjä, joka sitoo ja velvoittaa jokaista työntekijää.

Teboilin liikeidea

Asiakasläheisyys ja tehokkuus ovat Teboilin liikeidean perusta. Teboil on toimintaympäristön muutoksiin nopeasti reagoiva öljy-yhtiö.

Imago

Teboil on tasokas huoltoasema, josta löytyy apu joka lähtöön. Teboil palvelee asiakkaitaan monen vuoden kokemuksella autonkorjauksessa kuin seurakahvilana. Teboil tuottaa laadukasta öljy- ja energiatuotteiden markkinointia ja myyntiä ympäri Suomen.

Asiakkaat

Suurin osa asiakkaista on kanta-asiakkaita, jotka käyvät joka päivä nauttimassa kupillisen kahvia hyvässä seurassa. Kanta-asiakkaat saavat alennusta polttoaineesta, lämmitysöljystä sekä huoltamalla olevista tuotteista ja palveluista.

Yksityiset kuluttajat saavat vaihtoehtoisesti käyttöönsä Teboilin kanta-asiakasetuihin kuuluvan maksuaikakortin, jolla voi ostaa luotolle kaikkea tarjonnasta tai toisena vaihtoehtona on asiakaskortti, joka antaa alennuksen heti ostohetkellä. Kotiöljylämmittäjille on lisäksi oma kotilämpöbonus -järjestelmä.

Yrityksille on olemassa yrityskortti, jolla yrityksen henkilökunta voi tehdä ostoja Teboilin huoltamoilla. Ammattiliikenteen tarpeisiin on kehitetty Teboilin Iso D palvelukokonaisuus. Ulkomaanliikenteen harjoittajille on kansainvälinen DKV palvelu käytössä.

Työntekijä

Teboilin työntekijältä odotetaan aurinkoista asennetta joka hetki. Hän on iloinen, asiakasläheinen, auttavainen ja rohkea jolloin asiakkaan on helppo lähestyä työntekijää. Tärkeää on olla joustavainen työajoissa ja toimia tiimipelaajana. Ammatillinen kokemus ja taidot vaihtelevat tehtävien myötä. Suurena osana asiakaspalvelussa ovat henkilökohtaiset sosiaaliset taidot.

Ammattikykyinen työntekijä osaa toimia Teboilin liikeidean mukaisesti, tuntee kaikki myytävät tuotteet ja pelisäännöt. Hyvä ja ahkera huoltamotyöntekijä toimii aina asiakkaan etujen mukaisesti, sekä huolehtii itsensä kehittämisestä uusien haasteiden syntyessä.

Henkilökunnan olemus

- Jokaisella Teboilin huoltamotyöntekijällä on käytössä yhteinen, huoliteltu Teboilin logolla varustettu työasu
- Asiakaspalvelussa työskentelevän työntekijän olemus on siisti ja huoliteltu
- Jokainen on velvollinen huolehtimaan oman työasun siisteydestä ja puhtaudesta
- Keittiössä työskentelevän henkilön on toimittava hygieenisesti ja pestävä kädet

Teboilin palvelu

Palvelutilanteissa on tärkeintä olla rohkeasti oma itsensä. Asiakaspalvelutilanteessa on luotava kuluttajalle hyvä ja rento ilmapiiri. Palvelun on oltava tehokasta, mutkatonta ja asiantuntevaa.

Palvelun ydinkohtia:

- hyvä kontakti asiakkaaseen
- positiivinen asenne ja hyvät käytöstavat
- huomaavaisuus
- tuotetuntemus ja suosittelu
- asiakkaan etujen hyödyntäminen
- reilun palvelun ja asiakastyytyväisyyden tarkistaminen palvelutilanteessa

Erinomainen asiakaspalveluprosessi Teboililla

- **TERVEHDI ASIAKASTA!**
- **SAA HÄNEN OLONSA TUNTEMAAN VARMAKSI!**
- **JUTTELE HÄNEN KANSSAAN!**
- **OPASTA HÄNTÄ!**
- **INNOSTA!**
- **EDUSTA!**
- **VARMISTA TYYTYVÄISYYS!**
- **KIITÄ ASIOINNISTA JA TOIVOTA TERVETULLEEKSI UUDELLEEN!**

Asiakaspalautteiden käsitteleminen

Jos saat asiakkaalta hyvää positiivista palautetta, välitä tieto muillekin työntekijöille. Mutta mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun toimi näin:

- kuuntele asiakkaan antama palaute kärsivällisesti
- pahoittele tapahtunutta
- selvitä rauhallisesti tilanteen luonne, älä keskeytä asiakasta puheen aikana!
- ota vastuu tapahtuneesta
- mikäli asiakas haluaa, että häneen otetaan myöhemmin yhteyttä samasta asiasta ota hänen yhteystiedot ja sano esimiehen hoitavan asian käsittelyn loppuun
- muista lopuksi kiittää asiakasta palautteesta
- tilanteen ollessa ohi voit miettiä, miten voit korjata asian ja pohtia myös esimiehen tai muiden työntekijöiden kanssa tapahtunutta

Tärkeintä valitustilanteessa on, että asiakas lähtee liikkeestä tyytyväisenä sekä myös hänen mielipidettään on kuultu. Puoliksi tehty on kun asiakkaalta on pyydetty anteeksi. **Jos mahdollisista niin hae paikalle joku samassa vuorossa oleva henkilö, jos et osaa hoitaa tilannetta yksin!**

Tuote

Teboilin tuotevalikoimaan kuuluvat teboil terra 95E ja 98E- bensiini, teboil hidiesel dieselöljy, teboil kevyt polttoöljy, teboil moottoripolttoöljy, teboil raskas polttoöljy, teboil voiteluaineet, teboil nestekaasut ja teboil autokemikaalit.

Lisäksi Teboil on hyvin suosittu seurustelukahvila, jossa käyvät niin nuoret kuin vanhat asiakkaat kahvilla kahvitaupoilla. Arkisin lounasaikaan Teboil palvelee asiakaskuntaansa maukailla ja ravinteikkailla aterioilla. Kahvilatarjontaan kuuluvat täytetyt patongit ja leivät sekä herkulliset juuripaistettut kahvileivokset.

Siisteys ja viihtyvyys

Teboililla paikan siisteys ja viihtyvyys ovat kaiken ydin.

- Lattiat pestään joka päivä iltavuorossa, ennen siivousta imuroidaan enimmät liat pois siistin lopputuloksen aikaan saamiseksi
- Hyllyt täytetään, mikäli niissä on vajausta
- Vitriini pestään joka viikko sekä joka päivä pyyhitään pölyt
- Pöydät on oltava siistit joka hetki
- Wc – tilat on pestävä aina aamuvuorossa ennen vuoron loppumista ja myös illalla iltasiivousta tehdessä
- Päivän lehdet on otettava pois esiltä ennen sulkemista ja lajiteltava ne kaappiin lehden palauttamista varten

Seteliautomaatin tyhjennys

Kassatoiminta ja sen ohjeistus

- Pohjakassa lasketaan ennen kassantilitystä pankkiin
- Kassantilitys pankkiin on laskettava, vasta kun olet tehnyt seteliautomaatin tyhjennyksen
- Täytä oheinen tilisiirtolomake ohjeistuksen mukaisesti
- Laske rahat kahteen kertaan ja täytä lomake
- Kun rahat on laskettu ota tyhjä muovikotelo ja laita rahat ja tilisiirtolomake pussiin ja sulje pussi
- Muista ottaa tilisiirtolomakkeesta alimmainen osa johtajalle ja teipata viivakoodi kiinni lap-puun!
- Seuraavaksi avaa viereinen tietokone ja tallenna Excel-tilukkaan vastaavanlaisesti päivän tapahtumat
- Muista ottaa huomioon kaikki sen päivän tukkukäynnit ja niiden laskut excel- taulukkoa teh-dessä
- **Heti kun olet laskenut kassan muista päättää sen päivän kassavuoro!**
- Kassavuoro päätetään valitsemalla kassasta raportit näppäimen alta vuororaportti, jolloin kassa tulostaa raportin päivän tapahtumista
- Sen jälkeen on mentävä tietokonehuoneeseen ja päätettävä myös sieltä päivän kassavuoro, muista että kone tulostaa seitsemän sivun mittaisen paperilajitelman joten laita tulostimeen paperia mikäli se on loppunut
- Niittaa paperit yhteen ja katso siitä päivän saldo, jonka laitat sitten Excel-tilukkaan
- Muut kassatoiminnon ohjeet löytyvät erillisestä kansista

Yhteiset pelisäännöt

- Työvuoro alkaa työvuorolistan mukaisesti kyseisenä ajankohtana työasuun pukeutuneena
- Työpaikalla on hyvä olla noin 15 minuuttia aikaisemmin ennen työvuoron alkamista
- Työasiat ja niihin liittyvät ongelmat selvitetään yhdessä esimiehen kanssa
- Henkilökohtaiset asiat hoidetaan työajan ulkopuolella
- Henkilökohtaiset ostokset bongataan kassaan työvuoron päättymisen jälkeen
- Työaikana saa juoda kahvia
- Kännykän käyttö kiellettyä työaikana! Tauoilla kännyköiden käyttö on sallittua
- Työskennellessäsi keittiön puolella, muista pestä kädet
- Internetin käyttö on kielletty työaikana
- Työntekijät eivät saa istua samoissa pöydissä, missä asiakkaat istuvat
- Vaitiolovelvollisuus työasioista työajan ulkopuolella
- **Kysy aina neuvoa, älä tee päätöstä yksin mikäli olet epävarma!**

AAMUVUORON TEHTÄVÄKORTTI

Aamuvuoro klo 6.15–15.00 maanantaista perjantaihin

- Keitä kahvia
- Tarkista valikoima: leivät, pullat ja muut tuotteet sekä niiden tuoreus
- Laita vitriinin valo päälle ja tuo esille kaikki tarjolle tulevat tuotteet
- Hae kassakaapin avain keittiöstä ja vie pohjakassa omalle paikalle
- Laita kahvitus kuntoon
- Avaa huoltamon ovet klo.6.30
- Käy laittamassa alhaalta kompura päälle
- Avaa pesuhallin ovet ja laita pesukone päälle vivusta
- Huolehdi asiakaspalvelusta
- **Muista** täyttää hyllyjä tarpeen vaatiessa
- Pese vessat ennen työvuoron päättymistä
- Pyyhi pöytiä ja kanna likaiset astiat pesuun päivän aikana
- Lounastauko pidetään silloin, kun toinen työvuorossa oleva antaa luvan. Henkilökunnan lounaan hinta on 4€
- Tukussa käynti kuuluu aamuvuorolaisen suorittaa. Käynti tukussa tehdään omalla autolla, mikäli omistat auton. Kilometrikorvaukset merkitään ajopäiväkirjaan, joka luovutetaan esimiehelle joka kuukausi
- Tukkukuitti laitetaan kassaan, jolloin iltavuorolainen voi huomioida sen kassantilityksen aikana

ILTAVUORON TEHTÄVÄKORTTI

Iltavuoro klo 15.00–22.00

- Tarkista töihin tultua päiväkoonti; aamuvuorolaisen kommentit päivän tapahtumista
- Tarkista kahvileivoksien riittävyys illan varalle
- Vaihda maito/kerma asetelmaan uudet kylmäkallet
- Keitä kahvia
- Huolehdi asiakaspalvelusta
- Klo 17.00 imuroi lattiat
- Klo 17.–18.00 suorita seteliautomaatin tyhjennys
- Laske kassa ja tilitä rahat pankkiin
- Tee leipiä varastoon aamuvuorolaisille, mikäli on hiljaista
- Täytä hyllyköitä
- Aloita iltasiivous klo. 20.30, mutta jos on hiljaista voit suorittaa sen aikaisemmin
- Pese lattiat pesuaineen kanssa
- Tyhjennä roskikset ja vaihda uudet jättesäkit tilalle
- Pese wc-tilat
- Laita ovet kiinni klo. 22.00
- Tyhjennä vitriini ja laita kahvileivokset pussiin
- Sulje bensahanat kassan alapuolelta olevasta napista ja vie pohjakassa takaisin kassakaappiin ja avain keittiön kaappiin talteen
- Ota päivänlehdet pois esiltä

- Laita päiväkuittit siistiin nippuun ja laita nippu pahvilaatikkoon muiden kuittien sekaan
- Laita illan aikana aamuvuorolaisille kahvinkeitin valmiiksi painallusta myöten
- Sammuta ennen lähtöä kompura alhaalta ja kaikki muut elektroniset laitteet
- Käy sulkemassa pesuhalli ja laita ovi lukkoon, muista myös sulkea ilmanpaineakaappi ulkoa
- Laita valot yöasentoon
- Ennen lähtöä **muista** laittaa hälytys päälle oman pin koodin avulla! Häly lähtee heti voimaan. Varmistuaksesi, että häly on päällä kuuluu siitä tikitysäni
- Kun olet valmis ja laittanut kaikki ovet lukkoon vie rahat Iisalmen Osuuspankkiin talletuslokeroon, varmista että rahat ovat menneet lokeroista alas aukaisemalla lokero uudelleen
- Kun olet vienyt rahat merkkää ylös kilometrit ja sen jälkeen työvuorosi on loppunut!

YHTEYSTIEDOT

Puhelinnumerot:

Liitteet

LIITE 4 Esimiehen tarkistuslista

LIITE 5 Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttämisen muistilista esimiehelle



SISÄLLYSLUETTELO

Ennen töiden alkua.....	s.1
Työn aloitus.....	s.1
Teboilin säännöt.....	s.1
Työturvallisuusasiat.....	s.2
Työn edut.....	s.3

0 Ennen töiden aloittamista

Alustava ohjeistus perehdyttämisen vaiheisiin

Uudesta tulokkaasta tiedottaminen

Materiaalin varaaminen

1 Töiden aloittaminen Iisalmen Teboililla

Uuden työntekijän tervetulo toivotus

Tutustuminen työntekijöiden kanssa

Työtilojen esittely

Työasu

Työhöntulotarkastus

Avaimet, liikkuminen työhuoneissa

Valvontakamerat ja niiden käyttäminen

Kassakoneen käyttö ja työskentely asiakaspalvelutilanteessa

Kassantilitys pankkiin

Lehtipalautus

Vitriinin täyttäminen

2 Talon tavat

Luottamuksellisuus

Ruokailu ja tauot

Työvuorot

Poissaolot ja työvuorojen vaihto

Tupakointi

Alkoholin käyttö

Työtapaturmat

3 Turvallisuus

Kameravalvonta ja seuraus

Kassaohje

Rahojen käsittely

Ryöstötilanteet

Paloturvallisuus

Avainten ja turvakoodien käsittely

Muut uhkaavat tilanteet

4 Työsuhdeasiat

Palkka ja palkanmaksu

Loma-ajan palkka, lomaraha ja – korvaukset

Lomat

Sairauspoissaolot

Sairausajanpalkka

Työehtosopimus (TES)

Työsopimus

Työsuhde ja koeaika

Työterveyshuolto

Vakuutusturva

5 Lopuksi

Henkilöstöedut

Palautekeskustelu

Iisalmen Teboil

Perehdyttämisen tarkistuslista

perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Teboil Omni JR

Iisalmi

	opastettu pvm,allekirjoitus	tarkistettu pvm
1. Teboil ketju, Iisalmi Liikeidea ja imago		
2. Organisaatio ja henkilökunta organisaatio henkilökunta asiakaskunta		
3. Yrityksen toimintatavat työasu asiakaspalvelu palvelun palautteiden käsittely vaitiolovelvollisuus		
4. Kulkutiet kulkeminen ja valvontakameroiden ohjeistus häätäpoistumiset talon esittelykierros avaimet		
5. Työturvallisuusasiat ja työterveyshuolto paloturvallisuus rahojen käsittely ryöstötilanteet ensiapu		

muut uhkaavat tilanteet		
6. Palkkaedut palkanmaksu maksupäivät verokortti loma-ajan palkka ja korvaukset		
7. Työvuorot koeaika työajat poissaolot ja työvuorojen vaihto ruoka- ja kahvitauot sairauspoissaolot		
8. Oma vastuualue oman työn laatu ja tavoitteet vastuualueet koneet ja laitteet; kassatoiminta		
9. Tutustuminen omaan työympäristöön jätteiden vieminen siisteys tuotteet, palvelut		
10. Muut tärkeät kohdat henkilöstöedut palautekeskustelut TES		

